

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

**к ОП БТТ по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство**

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ

ОГЛАВЛЕНИЕ

«ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА».....	
«ПМн.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»	
«ПМн.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ».....	
«ПМн.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»	
«ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ».....	

Министерство образования и науки Нижегородской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Балахнинский технический техникум»

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. 1.
к ОП БТТ по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
Профессионального модуля

**«ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»**

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Балахна
2025

Рабочая программа профессионального модуля «ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА» составлена на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» и с учетом примерной основной образовательной программы утвержденной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупнённой группе профессий и специальностей 43.00.00 (протокол от 03.10.2023 № 10), зарегистрировано в государственном реестре примерных основных образовательных программ регистрационный № 125 (Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-424 от 17.10.2023)

Организация-разработчик: ГБПОУ «Балахнинский технический техникум»

Разработчик:

Сивухина О.В.- старший методист ГБПОУ «Балахнинский технический техникум».

Царева В.Г., преподаватель дисциплин профессионального цикла ГБПОУ «Балахнинский технический техникум».

Эксперты:

Токмакова Е.Е. - методист ГБПОУ «Балахнинский технический техникум»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	-
ОК 02	определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации современные средства и устройства информатизации, порядок их применения	-

	оценивать практическую значимость результатов поиска применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства психологические основы деятельности коллектива	
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические особенности личности правила оформления документов	-
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе	правила построения устных сообщений особенности социального и культурного контекста	-
ОК 09	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	-
ПК 1.1.	Владеть технологией делопроизводства (ведение	Законодательство Российской Федерации в	Планирование текущей

	документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги
ПК 1.2.	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства	Организация и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
ПК 1.3.	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения,	Координация контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства

		переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	– производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; – осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
------------------	---

Уметь	– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; – владеть культурой межличностного общения.
Знать	– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – оказывать первую помощь; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	250	142
Курсовой проект (работа)	-	-
Самостоятельная работа	30	-
Практика, в т.ч.:	108	108
Учебная	36	36
производственная	72	72
Промежуточная аттестация	22	
Всего	302	142

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.					
				Обучение по МДК				Практики	
				Всего	В том числе				
	Лабораторных. и практических. занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация		Учебная	Производственная			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	66	42	46	32	14	10		
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	36	32	32	24	4			
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	36	32	32	24	2			
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	44	32	36	18	8			
	Учебная практика	36	36					36	
	Производственная практика	72	72						72
	Промежуточная аттестация	24	24				12		
	Всего:	302	142	156	98	30	22	36	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)
1	2
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства
	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание
	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций
	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда

	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс
	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива
	В том числе практических занятий и лабораторных работ
	Практическое занятие №1 Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
	Практическое занятие №2 Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства
	Практическое занятие №3 Составление графиков выхода на работу.
	Практическое занятие №4 Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду
	Практическое занятие №5 Разработка программы формирования лояльности персонала.
	Практическое занятие №6 Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб
	Самостоятельная работа по разделу 14 ч.
Учебная практика раздела 1	
Виды работ	
Организация рабочего места;	
Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;	
Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;	
Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;	
Разработка плана целей деятельности служб.	
Производственная практика раздела 1	
Виды работ	
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;	
Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;	
Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;	

Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; Внесение изменений в заказ.	
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства	
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание
	Документ и его функции.
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание
	Организационные документы.
	Распорядительные документы.
	Виды информационно-справочных документов.
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Практическое занятие №7 Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Практическое занятие №8 Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание
	Понятие и принципы организации документооборота.
	Порядок ведения документации.
	Документы по трудовым отношениям.
	Деловая речь и ее грамматические особенности.
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Практическое занятие №9 Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Практическое занятие №10 Составление приказов, личных дел, списка работников.
Самостоятельная работа по разделу 4	
Учебная практика раздела 2 Виды работ Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов;	

Создание отчетов.	
Производственная практика раздела 2	
Виды работ	
Составление и обработка документации;	
Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;	
Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;	
Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Практическое занятие №11 Отработка полученных теоретических знаний на практике.
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание
	Деловое общение. Этика и этикет.
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.
	Введение лексики, закрепление в упражнениях
	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.
	Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.
	Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Практическое занятие №12 Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.
	Практическое занятие №13 Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.
	Самостоятельная работа по разделу 2 ч.
Учебная и производственная практика раздела 3	
Виды работ	
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.	
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	

МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Практическое занятие №14 Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.
	Практическое занятие №15 Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.
	Практическое занятие №16 Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.
	Практическое занятие №17 Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.
	Деловое общение. Этика и этикет.
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Практическое занятие №18 Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики
	Практическое занятие №19 Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.
	Самостоятельная работа по разделу 8 ч.
Учебная практика раздела 4	
Виды работ	
Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;	
Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;	
Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;	
Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;	
Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;	
Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.	
Производственная практика раздела 4	
Виды работ	
Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;	

Владение профессиональной этикой;
Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;
Составление отчетности;
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.

Промежуточная аттестация 22

Всего 302

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты «Информационных технологий в профессиональной деятельности»; «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»; «Экономики и бухгалтерского учета».

Оснащенные базы практики.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513722>

2. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 545 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16004-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537146>

3. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 457 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13977-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539647>

4. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 548 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17625-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533434>

5. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 164 с. — ISBN 978-5-507-47199-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/340052>

6. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495578>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

Министерство образования и науки Нижегородской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Балахнинский технический техникум»

ПРИЛОЖЕНИЕ 3.2
к ОП БТТ по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
профессионального модуля

« ПМ(в) 02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Балахна 2025 г.

Рабочая программа профессионального модуля «ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ» составлена на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» и с учетом примерной основной образовательной программы утвержденной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупнённой группе профессий и специальностей 43.00.00 (протокол от 03.10.2023 № 10), зарегистрировано в государственном реестре примерных основных образовательных программ регистрационный № 125 (Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-424 от 17.10.2023)

Организация-разработчик: ГБПОУ «Балахнинский технический техникум»

Разработчик:

Сивухина О.В.- старший методист ГБПОУ «Балахнинский технический техникум».

Царева В.Г., преподаватель дисциплин профессионального цикла ГБПОУ «Балахнинский технический техникум».

Эксперты:

Токмакова Е.Е. методист ГБПОУ «Балахнинский технический техникум»

СОДЕРЖАНИЕ

5. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
7. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
8. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМн.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление гостиничных услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	-
ОК 02	определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска оценивать практическую значимость результатов поиска применять средства информационных	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства психологические основы деятельности коллектива	-

	технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач		
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические особенности личности правила оформления документов	-
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе	правила построения устных сообщений особенности социального и культурного контекста	-
ОК 09	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	-
ПК 2.1	Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных	Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Встречи и регистрации гостей гостиничного

Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения	Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения	комплекса или иного средства размещения Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранение и выдача багажа гостей гостиничных
--	--	---

		Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	комплексов и иных средств размещения Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 2.2.	Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Подготовка отчетов о своей работе за смену Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

	на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием	Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения
ПК 2.3	Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала	Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов,

	услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
--	---	---	---

ПК 2.4.	Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения Вести журнал передачи смены	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте
--------------------	--	---	--

		Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
--	--	---	--

2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	366	384
Курсовой проект (работа)	-	-
Самостоятельная работа	46	-
Практика, в т.ч.:	216	216
учебная	72	72
производственная	144	144
Промежуточная аттестация	48	18
Всего	472	384

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической. подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.					
				Обучение по МДК				Практики	
				Всего	В том числе			Учебная	Производственная
					Лабораторных. и практических. занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1; ПК.2.2; ПК.2.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	84	52	52	32	20	20		
ПК 2.1; ПК.2.2; ПК.2.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса	88	66	68	24	14			
ПК 2.1; ПК.2.2; ПК.2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	72	50	50	24	10			
	Учебная практика	72	72					72	
	Производственная практика	144	144						144
	Промежуточная аттестация (Э по модулю)	12							
	Всего:	472	384	170	80	22	12	72	144

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)
1	2
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	
МДК 02.01 В Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования	
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание
	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.
	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
	Нормы расхода чистящих и моющих средств.
	Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
	Деловое общение. Этика и этикет.
	В том числе практических занятий и лабораторных работ
	Практическое занятие №1 Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.
	Практическое занятие №2 Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.
	Практическое занятие №3 Оформление технологических документов службы номерного фонда.
Тема 1.2. Организация и контроль текущей	Содержание
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле

деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.
	Служба бронирования. Структура. Персонал.
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.
	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.
	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке
	Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.
	В том числе практических занятий и лабораторных работ
	Практическое занятие №4 Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.
	Практическое занятие №5 Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.

	Практическое занятие №6 Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем
	Практическое занятие №7 Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ
	Практическое занятие №8 Групповое бронирование с использованием профессиональных программ
	Практическое занятие №9 Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ
	Практическое занятие №10 Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ
	Практическое занятие №11 Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.
	Практическое занятие №12 Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 1	
Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса	
МДК 02.02 В Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	
Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».
	Уборочные материалы, техника, инвентарь.
	Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Практическое занятие №13 Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.
	Практическое занятие №14 Оформление контроля качества уборки номеров.
	Практическое занятие №15 Составление памятки по уборке помещений гостиницы.
	Практическое занятие №16 Оформление забытых вещей.
	Практическое занятие №17 Расшифровка ярлыков текстильных изделий.
	Практическое занятие №18 Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
	Практическое занятие №19 Составление программы противодействия воровству в гостинице.

Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Практическое занятие №20 Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия
	Практическое занятие №21 Формирование пакетов услуг гостиницы
	Практическое занятие №22 Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие
	Практическое занятие №23 Формирование программ лояльности клиентов
	Практическое занятие №24 Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования
	Практическое занятие №25 Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.
	Практическое занятие №26 Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.
	Практическое занятие №27 Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.

	Практическое занятие №28 Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2	
Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	
МДК 02.03 В Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	
Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	Содержание
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.
	В том числе практических занятий и лабораторных работ
	Практическое занятие №29 Организация приёма, регистрации гостей.
	Практическое занятие №30 Размещение гостей (предоставление номеров).
	Практическое занятие №31 Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.
	Практическое занятие №32 Чтение и перевод текстов с иностранного языка.
	Практическое занятие №33 Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.
	Содержание
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.

Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Практическое занятие №34 Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя
	Практическое занятие №35 Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя
	Практическое занятие №36 Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя
	Практическое занятие №37 Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений
	Практическое занятие №38 Особенности поселения гостей от группы
	Практическое занятие №39 Особенности поселения коллектива.
	Практическое занятие №40 Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер
	Практическое занятие №41 Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.
	Практическое занятие №42 Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 1	
Учебная практика Виды работ Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	

Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей
Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).
Отработка навыков регистрации иностранных граждан.
Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
Оформление и подготовка счетов гостей.
Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).
Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице
Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы
Овладение практическими навыками супервайзера, координатора
Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания
Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья
Проведение различных видов уборочных работ
Оформление документов на забытые вещи
Контроль сохранности предметов интерьера номеров
Использование в работе знаний иностранных языков
Оказание персональных и дополнительных услуг гостям
Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование
Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)
Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих
Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей
Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.
Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием
Составление актов на списание инвентаря и оборудования
Организация рабочего места
Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия
Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;
Оформление бронирования с использованием телефона
Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора
Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
Оформление индивидуального бронирования
Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости

Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования
Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров
Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование
Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования
Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.
Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам
Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения
Создание отчетов по бронированию
Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.

Производственная практика

Виды работ

Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями
Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями
Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей
Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
Выполнение обязанностей ночного портье.
Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих
Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
Проведение контроля готовности номеров к заселению
Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой
Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.
Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.
Ведение учета забытых вещей.
Работа с просьбами и жалобами гостей.
Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности
Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества

Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг Оформление отчетной документации Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах Оформление актов на списание малоценного инвентаря Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Оформление принятых заявок на резервирование номеров Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Внесение изменений в заказ на бронирование Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	
	Промежуточная аттестация 54 ч.
	Всего 472 ч.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга»; «Инженерных систем гостиницы»; «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»; «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»; «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»; «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж».

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)».

Мастерские «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», сервис на объектах гостеприимства «Горничная»,

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов: Профобразование, 2023. — 260 с. — ISBN 978-5-4488-1065-7. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/134201>

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532738>

3. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, 2023. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-1661-1. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/132424>

4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537181>

5. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>

6. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, экзамены. Интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания	

	и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, экзамены. Интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

Министерство образования и науки Нижегородской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Балахнинский технический техникум»

ПРИЛОЖЕНИЕ 3.3
к ОП БТТ по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
Профессионального модуля

«ПМн.02 Предоставление экскурсионных услуг»

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Балахна
2025

Рабочая программа профессионального модуля **«ПМн.02 Предоставление экскурсионных услуг»** составлена на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» и с учетом примерной основной образовательной программы утвержденной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупнённой группе профессий и специальностей 43.00.00 (протокол от 03.10.2023 № 10), зарегистрировано в государственном реестре примерных основных образовательных программ регистрационный № 125 (Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-424 от 17.10.2023)

Организация-разработчик: ГБПОУ «Балахнинский технический техникум»

Разработчик:

Сивухина О.В.- старший методист ГБПОУ «Балахнинский технический техникум».

Царева В.Г., преподаватель дисциплин профессионального цикла ГБПОУ «Балахнинский технический техникум».

Эксперты:

Токмакова Е.Е. методист ГБПОУ «Балахнинский технический техникум»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика	
1.1. Цель и место профессионального модуля «Индекс Наименование ПМ» в структуре образовательной программы	
1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля.....	
2. Структура и содержание профессионального модуля	
2.1. Трудоемкость освоения модуля	
2.2. Структура профессионального модуля	
2.3. Примерное содержание профессионального модуля.....	
2.4. Курсовой проект (работа) (для специальностей СПО, если предусмотрено)	
3. Условия реализации профессионального модуля.....	
3.1. Материально-техническое обеспечение.....	
3.2. Учебно-методическое обеспечение	
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМн.02 Предоставление экскурсионных услуг»

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности «Предоставление экскурсионных услуг».
Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы.

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	-
ОК 02	определять задачи для поиска информации, планировать процесс	номенклатура информационных источников, применяемых в	-

	поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска оценивать практическую значимость результатов поиска применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства психологические основы деятельности коллектива	
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические особенности личности правила оформления документов	-
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе	правила построения устных сообщений особенности социального и культурного контекста	-

ОК 09	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	-
ПК 2.1.	Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг Принимать заказы на экскурсионные услуги Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения Использовать систему электронных путевок Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) Использовать технологии компьютерной обработки	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские) Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности Функции структурных подразделений экскурсионного бюро Основы делопроизводства	Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами Поддержания контактов с туристскими информационными центрами Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги

заказов на экскурсионные услуги Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания	Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги Этика межкультурного и делового общения Туристский потенциал населенного пункта (района) Теоретические основы экскурсионной деятельности Этика и культура межличностного общения Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации	Ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания Отбора и изучения экскурсионных объектов Отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания Формирования программ экскурсионного обслуживания Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов) Составления маршрута и текста экскурсии Отбора объектов для показа во время экскурсии Отбора информационных материалов для проведения экскурсии Определения методических приемов проведения экскурсии
---	--	--

	Составлять программы экскурсионного обслуживания Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания Собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам Бронирование транспортных услуг для организации экскурсий Организация питания туристов (экскурсантов)		Объезда (обхода) маршрута экскурсии Оформления экскурсионной документации
ПК 2.2.	Организация посещения объектов экскурсионного показа Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-	Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии Организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания,

Определять тему и составлять маршрут экскурсии Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий Составлять методическую разработку экскурсии Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание Применять технику публичных выступлений Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств	культурные, экономические и туристские) Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности Функции структурных подразделений экскурсионного бюро Основы делопроизводства Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги Этика межкультурного и делового общения Туристский потенциал населенного пункта (района) Теоретические основы экскурсионной деятельности Этика и культура межличностного общения Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации	местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья Оперативного информирования туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями Рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий Предоставления путевой информации по маршруту экскурсии
--	--	---

Использовать технические средства при проведении экскурсий Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе Применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов) Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма) Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма) Анализировать и оценивать потенциальные		Контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии Осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии Разработки и планирования маршрута (по видам туризма) Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута Сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма) Анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодно-климатических условий (по видам туризма) Составления подробного плана маршрута (по видам туризма) Планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма) Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма)
---	--	--

опасности и риски (по видам туризма) Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма) Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма) Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма) Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма) Проводить подбор и подготовку личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения с учетом специфики предполагаемого маршрута (по видам туризма) Кататься на горных лыжах или сноуборде по неподготовленным горным склонам в любых снежных условиях Передвигаться и лидировать на горном рельефе любых видов	Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма) Разработки тактического плана прохождения технически сложных участков маршрута (по видам туризма) Разработки запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма) Разработки организационных, тактических и технических действий по снижению и профилактике различных видов опасностей и рисков, включая восхождение и спуск с маршрута (по видам туризма) Планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма) Сопровождения регистрации туристских групп и туристов в территориальных органах Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий или в службах спасения Подготовки снаряжения (по видам туризма) Разработки списков необходимого личного и
---	---

(травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе) Организовывать движение и обеспечивать страховку клиента или группы на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе) Передвигаться по закрытым ледникам Пользоваться техническими приемами спасения из ледовых трещин Переправляться через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах Обучать гребковой технике: прямой и обратный гребки, дуговые прямой и обратный гребки, одиночное и параллельное притяжение, безопорная проводка весла, подруливание Обучать торможению судна при помощи весел, камней в русле, береговых выступов и структуры потока Организовывать различные виды страховок на воде	общественного снаряжения (по видам туризма) Проверки личного и общественного снаряжения перед выходом на маршрут (по видам туризма) Планирования питания и питьевого режима на маршруте (по видам туризма) Составления походной раскладки продуктов и меню питания, питьевого режима с учетом предпочтений клиентов и специфики приготовления пищи и водообеспечения в походных условиях (по видам туризма) Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма) Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи Обеспечения связи между экипажами транспортных средств Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу Проведения инструктажа клиентов о возможных опасностях и рисках, правилах поведения и безопасности во время прохождения маршрута (по видам туризма)
--	--

Ориентироваться в лесной и горной местности Ориентироваться с использованием топографических карт и компаса Ориентироваться без применения карт и компаса Пользоваться спутниковыми навигационными системами Ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости Готовить пищу в полевых условиях Взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе Использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом Проводить поисково-спасательные работы с использованием подручных средств Проводить поисково-спасательные работы в лавинах силами одного и нескольких человек Работать с лавинными датчиками при поиске одного и нескольких пострадавших Зондировать снежный склон силами одного и нескольких человек при	Лидирования и замыкания группы на всех этапах маршрута (на восхождениях и спусках, на подходах к маршрутам и отходах от них) (по видам туризма) Налаживания переправ через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах Лидирования и страховки клиента или группы на технически сложных или опасных участках маршрута (по видам туризма) Синхронизации гребли, команды и их применения при прохождении маршрута Управления судном в препятствиях с вертикальными и горизонтальными циркуляциями, пульсациями потока, сбоями струй, валами и другими неупорядоченными течениями Управления выбранными для прохождения средствами сплава: байдарками, катамаранами, рафтами Ремонта снаряжения в случае его повреждения (по видам туризма) Планирования и помощи в организации кормления лошадей
--	--

	поиске одного и нескольких пострадавших Оказывать первую помощь в полевых условиях Транспортировать пострадавшего с использованием подручных средств Организовывать аварийные бивуаки Ремонтировать все виды снаряжения Обслуживать транспортные средства, определять неисправности и проводить мелкий ремонт		Чистки и седловки лошадей Оценки состояния лошади перед выходом на маршрут Ухода за лошастью Осмотра лошадей и уход за лошадьми на маршруте Регистрации группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия (по видам туризма) Организации и руководства проведением поисково-спасательных мероприятий своими силами с использованием подручных средств (по видам туризма) Вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма) Планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма) Организации и проведения поисково-спасательных работ (по видам туризма)
--	---	--	--

			Организации транспортировки пострадавшего Организации аварийных бивуаков Эвакуации пострадавших
--	--	--	--

2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	148	148
Курсовой проект (работа)	20	20
Самостоятельная работа	46	-
Практика, в т.ч.:	144	144
учебная	36	36
производственная	108	108
Промежуточная аттестация	36	18
Всего	486	404

2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Учебные занятия	Курсовой проект (работа)	Самостоятельная работа	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг	110	88	110	88		16		
	Раздел 2. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг	66	46	66	46	20	8		
	Раздел 3. Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	154	126	154	126		22		
ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Учебная практика	36	36					72	
	Производственная практика	108	108						72
	Промежуточная аттестация	36							
	Всего:	486	404	320	306	20	46	72	72

2.3 Примерное содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Примерное содержание учебного материала, практических и лабораторных занятия, курсовой проект (работа)
Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг (110 часа)	
МДК 02.01 Б Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг	
Тема 1.1. Обработка заказов: основные этапы и пути усовершенствования	Содержание
	Основные этапы обработки и оформления заказов
	Повышение качества обработки заказов
	Правила приёма и обработки заказов
	Способы оптимизации обработки заказов
	Пути улучшения обработки и оформления заказов
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.
	Оформление заказов. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на экскурсионные услуги.
	В том числе практических занятий и лабораторных работ
	Определение способов оптимизации обработки заказов
	Способы улучшения обработки и оформления заказов
	Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг
Тема 1.2. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов
	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.
	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.
	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.
	В том числе практических занятий и лабораторных работ
	Мониторинг предложений экскурсионных бюро.
	Анализ систем бронирований экскурсионных услуг.
	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.
Раздел 2. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг (66 часа)	
МДК 02.02 Б Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг	
Тема 2.1. Организация контроля качества обслуживания	Содержание
	Организация контроля качества обслуживания
	Понятие и сущность сервиса
	Модель качества услуги в экскурсионном бюро
	Качество обслуживания и услуг в экскурсионном бюро
	Сущность и необходимость организации контроля качества услуг
	Организация контроля качества
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Разработка контроля качества обслуживания во время прохождения маршрута
	Определение проблем контроля качества услуг
	Составление комплексной системы менеджмента качества
	Содержание

Тема 2.2. Оценка качества обслуживания	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания экскурсионных услуг
	Основные методы оценки качества обслуживания
	Особенности обеспечения качества экскурсионных услуг
	Система оценки качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг
	Формы и методы оценки качества экскурсионных услуг
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг
	Составление характеристики экскурсионного бюро
	Определение показателей качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг
Раздел 3. Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма) (154 часа)	
МДК 02.03 Б Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	
Тема 3.1. Организация экскурсионной деятельности	Содержание
	Законодательство по организации экскурсионной деятельности.
	Организация экскурсионной деятельности индивидуальным предпринимателем.
	Страхование туристов.
	Введение в экскурсионную деятельность.
	Теоретические основы организации экскурсионной деятельности.
	Организация экскурсионного обслуживания.
	Понятие и сущность экскурсии. Технология подготовки и методика проведения экскурсии.
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Применение законодательства на практике.
	Анализ использования туристических ресурсов для проведения экскурсий.
	Определение современных проблем экскурсионной деятельности.
Тема 3.2. Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов	Содержание
	Понятие и сущность туристского маршрута. Его организация.
	Организация сопровождения туристского маршрута.
	Техника безопасности на маршруте (по видам туризма).
	Сопровождение и обеспечение безопасности.
	Разработка и планирование маршрута.
	Проведение работ во время аварийных ситуаций.
	В том числе практических и лабораторных занятий
	Разработка маршрута (по видам туризма)
	Определение техники безопасности по каждому виду туризма.
Учебная практика (36 часа)	
Виды работ	
- Ознакомление с должностными обязанностями персонала экскурсионного бюро. - Изучение перечня основных и дополнительных услуг. - Изучение особенностей по разработке маршрута и расчёта его стоимости. - Изучение правила по технике безопасности.	

- Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства - Проектирование маршрутов с учетом запросов потребителей. - Формирование технологической карты маршрута. - Разработка программы обслуживания туристов. - Организация обслуживания туристов в программном туризме. - Рассчитать маршрут по заданным позициям
Производственная практика (108 часа)
Виды работ
- Проведение маркетинговых исследований рынка экскурсионных услуг - Разработка экскурсионного маршрута (по видам туризма)
Промежуточная аттестация 36 часов
Всего 486 часов

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей»

Мастерская/зона по видам работ Туризм

Базы практики, оснащенные в соответствии с приложением.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Гатауллина, С.Ю., Предоставление экскурсионных услуг: учебник / С.Ю. Гатауллина, А.Б. Косолапов, И.Ю. Кушнарева. — Москва: КноРус, 2021. — 236 с. — ISBN 978-5-406-07901-0. — URL:<https://book.ru/book/938395> — Текст: электронный.
2. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518583>
3. Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина ; под редакцией Н. И. Кулаковой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 127 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12546-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518260>
4. Матюхина, Ю. А., Экскурсионная деятельность : учебное пособие / Ю. А. Матюхина, Е. Ю. Мигунова. — Москва : КноРус, 2023. — 223 с. — ISBN 978-5-406-10252-7. — URL: <https://book.ru/book/944926>

5. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 251 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18077-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534234>

6. Суворова, Г. М. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518209>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоённости компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК.2.1.	Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами Формирование экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов) Проведение инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)	Контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, экзамены. Интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.
ПК.2.2	Организация сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии Организация сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения Организация сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья Обеспечение соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание	
ОК 01	- Обоснованность планирования учебной и профессиональной деятельности; - соответствие результата выполнения профессиональных задач эталону (стандартам, образцам, алгоритму, условиям, требованиям или ожидаемому результату); - степень точности выполнения поставленных задач.	
ОК 02	- Полнота охвата информационных источников; - скорость нахождения и достоверность информации; - обновляемость и пополняемость знаний, влияющих на результаты учебной и производственной деятельности.	
ОК 04	- Осознание своей ответственности за результат коллективной, командной деятельности, готовности к сотрудничеству, использованию опыта коллег; - отсутствие негативных отзывов со стороны коллег и руководства.	
ОК 05	- Демонстрация навыков грамотно общения и оформление документации на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	
ОК 09	- Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; - составлять необходимую документацию на государственном и иностранном языках	

Министерство образования и науки Нижегородской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Балахнинский технический техникум»

ПРИЛОЖЕНИЕ 4.4
к ОП-П БТТ по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
Профессионального модуля

«ПМ.04 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 1695 ГОРНИЧНАЯ»

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Балахна
2025

Рабочая программа профессионального модуля **«ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 1695 ГОРНИЧНАЯ»** составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» и с учетом примерной основной образовательной программы утвержденной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупнённой группе профессий и специальностей 43.00.00 (протокол от 03.10.2023 № 10), зарегистрировано в государственном реестре примерных основных образовательных программ регистрационный № 125 (Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-424 от 17.10.2023)

Организация-разработчик: ГБПОУ «Балахнинский технический техникум»

Разработчик:

Сивухина О.В.- старший методист ГБПОУ «Балахнинский технический техникум».

Царева В.Г., преподаватель дисциплин профессионального цикла ГБПОУ «Балахнинский технический техникум».

Эксперты:

Токмакова Е.Е.- методист ГБПОУ «Балахнинский технический техникум»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.04 «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 1695 ГОРНИЧНАЯ»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности: выполнение работ по профессии горничная и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции.

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 4	Выполнение работ по профессии горничная
ПК 4.1.	Выполнять уборку номеров (комнат) средства размещения и их содержание в надлежащем санитарном состоянии

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	Выполнения уборки номеров (комнат) средства размещения и их содержание в надлежащем санитарном состоянии
уметь:	–осуществлять подбор и комплектацию средств уборки, инвентаря и оборудования; –производить комплектацию тележки горничной, подбор и комплектацию белья, предметов личной гигиены, и других возобновляемых материалов; –осуществлять уборку номерного фонда согласно утвержденным процедурам и стандартам работы; – осуществлять экипировку номерного фонда по стандартам средства размещения; –производить сдачу-приемку белья в / из прачечной; –выявлять дефекты и поломки в номерном фонде; информировать руководство и техническую службу о поломках и дефектах; –проводить работу с потерянными и забытыми вещами; –выявлять пропажи и случаи порчи материальных ценностей в номерах; – передавать забытые или потерянные гостями вещи старшей горничной; –проводить проверки рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номера; –поддерживать оборудование в рабочем состоянии, своевременно сообщать о технической неисправности старшей горничной или старшему администратору; – соблюдать меры безопасности и предотвращать потенциальные проблем: мокрые полы, шнуры электроприборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты.
знать:	–основы охраны труда и техники безопасности; –порядок содержания жилых и других помещений средства размещения; –правила и методы организации процесса уборки и технологию различных видов уборки помещений; –планировку здания, расположение номеров, а также оборудования и мебели в номерах, оснащение номеров; –правила эксплуатации оборудования, инвентаря, применяемого при уборке; –приемы использования тележки, методы загрузки и комплектации; –виды белья и методы работы с ним; –технологию использования моющих средств, инвентаря и оборудования; –ассортимент возобновляемых материалов для проживающих туристов; –правила проведения дезинфекции и дезинсекции; –технологию проверки наличия и активирования утерянной собственности гостей; –технологию замены номеров; –технику телефонных контактов: ответы на звонки, принятие сообщений, переключение звонков; –технику взаимодействия с соответствующими службами по ликвидации повреждений связи и аппаратов. –порядок взаимодействия с соответствующими службами по устранению повреждений (оборудования, инвентаря и др.) в номерах; –основы этики, эстетики и психологии обслуживания туристов при уборке номера; –стандарты обслуживания в номере: приветствие, ответы на вопросы, работа с особыми пожеланиями; –иностраный язык в пределах необходимого разговорного минимума и профессиональную, –нормативные, технические и другие документы, касающиеся профессиональной деятельности.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов -248

Из них на освоение МДК -92 час.

на практики, в том числе учебную - 36час.

производственную – 108 час.

самостоятельная работа - 18 час.

промежуточная аттестация – 24 час.

1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.					
				Обучение по МДК				Практики	
				Всего	В том числе			Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 4.1 ОК 01-05, 09	Раздел 1 Организация и технология выполнения работ горничной уборки номеров (комнат) средств размещения и их содержание в надлежащем санитарном состоянии	98	62	62	22	30	12		
	Учебная практика	36	36					36	
	Производственная практика	108	108						108
	Промежуточная аттестация (экзамен по модулю)	12							
	Всего:	248	206	62	22	30	12	36	108

1.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)
1	2
Раздел 1 Организация и технология выполнения работ горничной уборки номеров (комнат) средств размещения и их содержание в надлежащем санитарном состоянии	
МДК. 04.01 Организация работы горничной	
Введение. Повторение. Подготовка к освоению	
ПМ.04 Выполнение работ по профессии 1695 горничная	
Тема 1.1 Организация хозяйственной службы гостиницы	Содержание учебного материала 1. Структура административно-хозяйственной службы (АХС) гостиницы. Ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Технология работы АХС. 2. Должностные обязанности поэтажного персонала. Графики выхода на работу персонала службы горничных. Офис службы горничных. Прием на работу новых сотрудников в службу горничных. Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж. Выдача служебных ключей Практическое занятие № 1 Структура АХС. Должностные обязанности персонала службы горничных персонала. Составление графика работы горничных.
Тема 1.2. Этикет и протокол в деловом общении	Содержание учебного материала Профессиональная этика сферы обслуживания Эстетика внешнего облика работников гостиничного предприятия. Речевой этикет в деловом общении. Элементы речевого этикета. Правила ведения телефонных переговоров с гостями. Техника ведения и этикет обслуживания гостей. Действия горничной в нестандартных ситуациях. Практические занятия № 2 Деловая игра: Внешний вид горничной. Правила делового общения горничной
Тема 1.3 Подготовка и организация работы горничной	Содержание учебного материала 1. Подбор и комплектация средств уборки помещений. Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств. Современное уборочное оборудование и инвентарь. 2. Виды тележек. Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки. Информационная папка гостя Практические занятия №3 Подбор моющих средств. Комплектация тележки горничной.
Тема 1.4. Действия сотрудников при чрезвычайных ситуациях	Содержание учебного материала Действия в чрезвычайных ситуациях. Понятие «чрезвычайная ситуация». Порядок действий в чрезвычайных ситуациях). Правила пользования огнетушителями. Оказание доврачебной помощи пострадавшим, Практические занятия № 4 Отработка действий горничной при чрезвычайных ситуациях

Тема 1.5. Основные технологические Документы службы горничных	Содержание учебного материала
	Основной рабочий документ службы горничных. Отчет о работе смены. Работа с заявками в прачечную и химчистку. Заполнение бланков о порче имущества.
	Практические занятия №5 Работа с вкладами базы отеля, заполнение статуса номеров.
Тема 1.6. Санитарные и гигиенические требования к гостиничным предприятиям	Содержание учебного материала
	Санитарное законодательство и санитарный надзор. Санитарные требования к содержанию жилого фонда, помещений общего пользования и служебных помещений в гостиницах и туристских комплексах. Санитарные требования к уборке помещений, уборочному оборудованию и инвентарю. Современные моющие и дезинфицирующие средства, правила их хранения и использования. Дезинсекция и дератизация, правила их проведения и обращения с дезинсекторами и отравляющими веществами
	Практические занятия № 6 Изучение санитарных требований к содержанию жилого фонда, помещений общего пользования и служебных помещений в гостиницах и туристских комплексах; требований к уборке помещений, уборочному оборудованию и инвентарю.
Тема 1.7. Организация и технология выполнения уборки номеров	Содержание учебного материала
	1. Процедура и последовательность уборки номеров. Виды уборочных работ. Процедура и уборка ванной комнаты, гостиной, спальни.
	2. Технология экспресс-уборки. Работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей; ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для гостей. Процедура и технология подготовки номера к заселению. Технология заправки кроватей.
	3. Процедура и правила приемки номера. Определение готовности номера к заселению, порядок взаимодействия со службой приема и размещения в данной ситуации. Процедура и правила перевода гостей из номера в номер, порядок взаимодействия со службой приема и размещения.
	4. Процедура и последовательность уборки после выезда гостей, проведение генеральной уборки. Работа спотерянными и забытыми вещами. Инвентаризация в службе горничных.
	5. Стандарты обслуживания в номере. Технология обслуживания питанием.
	Практические занятия № 7 Технология выполнения обязанностей горничной: Уборка ванной комнаты, выкладка средств личной гигиены, текстиля. Уборка гостиной и спальни. Проведение уборки после выезда гостя. Проведение генеральной уборки. Заполнение чек-листа.
Раздел 2 Иностранный язык в сфере профессиональной деятельности горничной	
Введение. Повторение. Иностранный язык в сфере профессиональной деятельности горничной	
Тема 2.1 Гостиничное хозяйство	Содержание учебного материала
	Типы номеров. Оборудование спальни. Оборудование ванной комнаты. Индивидуальные средства гигиены.оборот “there is/are(not)”
	Практические занятия
	1. Лексика и аудирование по теме «Типы и оборудование номеров».оборот “there is/are(not)” Чтение и практика устной речи
	4. Лексика, аудирование и практика устной речи по теме «Оборудование ванной. Индивидуальные средства гигиены».
Практика разговорного иностранного языка. Фонетика и правила чтения. Основы грамматики: образование частей речи, форм	

	множественного числа, времен глагола; конструкции повествовательного и вопросительного предложения). Отработка моделируемых ситуаций взаимодействия с гостями: убрать номер, т.к разлита жидкость на покрывало. Необходимо принести в номер дополнительные вешалки. Гость просит отнести вещи в прачечную и химчистку. У гостя в номере нет холодной/горячей воды. У гостя сломан кран. У гостя в номере протекает душевая кабина. Гость отдыхает и просит его не беспокоить. Гость недоволен уборкой номера. Гость захлопнул дверь номера и не может войти в номер, просит горничную открыть своим ключом. У гостя в номере нет тапочек и халата. Гость жалуется на неисправный чайник. Гость жалуется на неудобный матрас и жесткие подушки.
Тема 2.2. Технология выполнения обязанностей горничной	Содержание учебного материала
	Информационные таблички на двери номера. Комплектация тележки горничной. Процедура и технология повседневной уборки номеров. Работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей; ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для гостей. Процедура и технология подготовки номера к заселению. Процедура и технология подготовки номера ко сну. Аудирование по темам.
	Практические занятия
	1. Информационные таблички на двери номера. Лексика и практика устной речи.
	2. Комплектация тележки горничной. Лексика и практика устной речи.
	3. Повседневная уборка номеров. Лексика и практика устной речи.
4. Процедура и технология подготовки номера ко сну. Лексика и практика устной речи.	
Самостоятельная работа при изучении МДК. 04.01 Организация работы горничной. Написание рефератов и составление презентаций: Комплектация средств уборки, инвентаря и оборудования. Комплектация тележки горничной Технология уборки номера Сдача –приемки белья в/из прачечной	
Учебная и производственная практика. Виды работ: 1. Изучение нормативных документов, регламентирующих работу номерного фонда 2. Организационная структура номерного фонда 3. Организация работы горничной 4. Инвентарь, оборудование, моющие средства 5. Виды уборочных работ 6. Технология проведения уборочных работ в номерах различного вида 7. Технология уборки внутренних помещений и мест общего пользования 8. Циклы оборота постельного белья, санитарно – гигиенические нормы 9. Услуги, предоставляемые службой номерного фонда 10. Этикет обслуживания в номерном фонде Подготовка номеров к заселению	
Экзамен по модулю 6 ч.	
Всего:248 ч.	

2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрен гостиничный номер.

Оборудование гостиничного номера:

- Оснащение мебелью и инвентарем (минимальные размеры кроватей, наличие комплекта постельных принадлежностей и белья, прикроватного коврика, ковров и ковровых покрытий пола, прикроватной тумбочки, шкафа, вешалки для верхней одежды и головных уборов, стульев, кресел, столов (письменного, журнального), полки для багажа, подставки под телевизор, плотных занавесей (или жалюзи), обеспечивающих затемнение помещения, зеркала, щеток (одежной, сапожной), комбинированного ключа (для открывания бутылок), графинов, стаканов, набора посуды для минибара, пепельниц, информационных материалов в номере (в том числе и на иностранных языках), набора письменных принадлежностей (конвертов, почтовой бумаги, ручки, карандаша), противопожарной инструкции, инструкции о действиях в экстремальных условиях, характерных для данного места (оползни в горах, землетрясение и т.д.).

-Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера (наличие зеркала и полки для туалетных принадлежностей, занавески в ванной, коврика, фена, полотенцедержателя, крючков для одежды, полотенце (на каждого гостя), махровой простыни, банной шапочки (на каждого гостя), банных тапочек (на каждого гостя), туалетных принадлежностей, салфеток, туалетной бумаги, крышки и щетки для унитаза, корзин для мусора, пакетов для предметов гигиены, прачечной, химчистки).

-Санитарные объекты общего пользования (туалеты, оборудование туалетов, ванных комнат, душевых)

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Печатные издания

1. Безкорвайная Г.Т., Соколова Н.И., Койранская Е.А., Лаврик Г.В. Planet of English: Учебник английского языка для Учреждений СПО:(+CD)(3-е издание)[Текст]:учебник / Н.П. Галкина ; редактор Дж.Даффи - М.: Академия, 2020.-256 с

2. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст]: учеб.пособие/ Д. Г. Брашнов. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2020 г. - 224с.

3. Гончарова, Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса [Текст]: учебное пособие для студ. учреждений ср. проф. образования / Т.А. Гончарова - М.: Академия, 2020.-144 с.

4. Гончарова, Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса[Текст]: учебное пособие для студ. учреждений ср. проф. образования / Т.А. Гончарова - М.: Академия, 2020.-144

5. Ехина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах.[Текст]: учебник / М.А.Ехина - М.:Академия, 2020.- 240с

6. Можаяева, Н.Г. Гостиничный сервис[Текст]: учебник / Н. Г. Можаяева, Г. В. Рыбачек ; Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М : Альфа - М: ИНФРА - М, 2020г. - 240 с.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 71 с. — 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/87883.html>

2. Нуреева, Д. Н. English for Service and Tourism (Английский язык. Сервис и туризм) [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Д. Н. Нуреева. — Электрон. текстовые данные. — Казань :

Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2021. — 139 с. — 978-5-7882-1616-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61947.html>

3. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М.:

Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 204 с. — 978-5-394-02514-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

4. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

3.2.3. Дополнительные источники

1. [Корнеев, Н.В.](#) Технологии гостиничной деятельности[Текст]: учебник / Н.В.Корнеев, Ю.В.[Корнеева](#) . - М: Издательский центр «Академия», 2020. – 288 с.

2. Организация гостиничного дела[Текст]: учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2020 - 432 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Входной контроль знаний и умений, сформированных в ходе получения среднего общего образования, осуществляется в форме *письменной проверочной работы* с учетом их дальнейшего применения при формировании общих и профессиональных компетенций в рамках ПМ.04 Выполнение работ по профессии горничная

4.1 Результаты сформированности общих и профессиональных компетенций

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 5.1. Выполнять уборку номеров (комнат) средства размещения и их содержание в надлежащем санитарном состоянии	- аккуратность и последовательность уборки помещений; - правильность выбора средств для уборки помещений в соответствии с требованиями; - демонстрация работы по подготовке номеров к заселению; - демонстрация этического поведения горничной в различных ситуациях - демонстрация речевых стандартов общения с гостями на иностранном языке.	- Наблюдение за ходом деловой игры - Наблюдение за ходом деловой игры - Наблюдение за ходом деловой игры - Наблюдение за ходом деловой игры - Наблюдение за ходом деловой игры
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	- Распознавать сложные проблемы в знакомых ситуациях. - Выделять сложные составные части проблемы и описывать её причины и ресурсы, необходимые для её решения в целом. - Определять потребность в информации и предпринимать усилия для её поиска. - Выделять главные и альтернативные источники нужных ресурсов. - Разрабатывать детальный план действий и придерживаться его. - Качество результата, в целом, соответствует требованиям. - Оценивать результат своей работы, выделять в нём сильные и слабые стороны	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	- Планировать информационный поиск из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач - Проводить анализ полученной информации, выделять в ней главные аспекты - Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска - Интерпретировать полученную	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

	информацию в контексте профессиональной деятельности	
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Использовать актуальную нормативно- правовую документацию по профессии (специальности) - Применять современную научно профессиональную терминологию - Определять траекторию профессионального развития и самообразования	Интерпретация результатовнаблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 4Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- Участвовать в деловом общении для эффективногорешения деловых задач – Планировать профессиональную деятельность	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- Грамотно устно и письменно излагать свои мыслипо профессиональной тематике на государственномязыке - Проявлять толерантность в рабочем коллективе	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	работа с автоматизированными системамирегистрации	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной